

PENGARUH PELATIHAN DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DIVISI KREDIT BANK PUNDI
CABANG BASUKI RAHMAT SURABAYA

SKRIPSI



Oleh:

Arnita Yuliana Dewi
0812010085/FE/EM

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2012

PENGARUH PELATIHAN DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DIVISI KREDIT BANK PUNDI
CABANG BASUKI RAHMAT SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Manajemen



Oleh:

Arnita Yuliana Dewi
0812010085/FE/EM

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2012

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan hidayah dan karunianya-Nya, sehingga penulisan dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan judul “PENGARUH PELATIHAN DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI KREDIT BANK PUNDI CABANG BASUKI RAHMAD AREA SURABAYA”

Penulisan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan bisa terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak. Pada kesempatan yang baik ini, perkenankan penulis dengan segenap kerendahan dan ketulusan hati untuk menyampikan ucapan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu guna mendukung kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis dengan rasa hormat yang mendalam mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanudin Nur, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Rahman Amrullah Suwaidi, MS, selaku wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Dra. Ec. Sulastri Irbayuni, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan, meluangkan waktu dan memberikan bimbingan guna membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah mendidik penulis selama menjadi mahasiswa.
7. Ucapan terima kasih kepada bapak dan ibu, mbak Rinda, mas Dodik serta mas Wawan yang telah membantu dan senantiasa memberikan do’a dan dukungan baik moral maupun materil dengan tulus ikhlas.
8. Ucapan terima kasih juga kepada teman-temanku yang telah membantu dan telah memberikan dukungan dan semangat.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam melakukan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa isi dan cara penyajian skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran sangat penulis harapkan guna meningkatkan mutu dari penulisan skripsi ini. Penulis juga berharap, penulisan skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi acuan bagi peneliti lain yang tertarik untuk mendalaminya di masa yang akan datang.

Surabaya, Mei 2012

Penulis

PENGARUH PELATIHAN DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DIVISI KREDIT BANK PUNDI
CABANG BASUKI RAHMAT SURABAYA

Arnita Yuliana Dewi

ABSTRAKSI

Dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, maka harus memiliki peran penting dalam meningkatkan daya saing organisasi. Harus diakui bahwa semakin tinggi kuantitas tenaga kerja, problema yang timbul semakin kompleks. Problema tersebut menjadi tanggung jawab manajemen untuk tetap menjaga kinerja karyawannya. Salah satu jalan yang harus ditempuh manajemen tenaga kerja yang sekaligus merupakan salah satu fungsinya adalah memberikan pelatihan dan memberikan kepuasan kepada tenaga kerja. Selain itu faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Bank Pundi area Basuki Rahmad Surabaya.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelatihan (X_1), kepuasan kerja (X_2) dan kinerja karyawan (Y) sebagai variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Pundi Divisi Kredit bagian Account Officer (AO). Teknik penarikan sampel menggunakan Sensus Sampling dengan sampel yang digunakan adalah 90 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah Structural Equation Modelling (SEM).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan dengan variabel kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Pundi cabang basuki Rachmad Surabaya.

Keyword :Pelatihan, Kepuasan, Kinerja Karyawan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAKSI	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.2.1.1. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.2.1.2. Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia	15
2.2.1.3. Fungsi Sumber Daya Manusia	16
2.2.2. Pelatihan	18
2.2.1.1. Pengertian Pelatihan	18
2.2.1.2. Tujuan Pelatihan	19

2.2.1.3. Manfaat Pelatihan	20
2.2.1.4. Faktor-Faktor yang Perlu Diperhatikan dalam Pelatihan dan Pengembangan	21
2.2.1.5. Jenis Pelatihan	21
2.2.1.6. Model Sistem Untuk Pelatihan	23
2.2.1.7. Kebutuhan Pelatihan	24
2.2.3. Kepuasan	24
2.2.3.1. Pengertian Kepuasan Kerja	24
2.2.3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	25
2.2.3.3. Faktor-faktor Yang Mendorong Kepuasan Kerja	26
2.2.3.4. Teori Kepuasan Kerja	27
2.2.4. Kinerja Karyawan	28
2.2.4.1. Pengertian Kinerja Karyawan	28
2.2.4.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	30
2.2.4.3. Penilaian Kinerja Karyawan	31
2.2.4.4. Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan	32
2.2.5. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan	33
2.2.6. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	34
2.3. Kerangka Konseptual	35
2.4. Hipotesis	36

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	37
---	----

3.2. Teknik Pengambilan Sampel	39
3.2.1. Populasi	39
3.2.2. Sampel	40
3.3. Teknik Pengumpulan Data	41
3.3.1. Jenis Data dan Sumber Data	41
3.3.2. Metode Pengumpulan Data	41
3.4. Teknik Analisis	41
3.4.1. Uji Asumsi Model	43
3.4.2. Pengujian Hipotesis dan Hubungan Kausal	45
3.4.3. Pengujian Model dengan One-Step Approach	45
3.4.4. Evaluasi Model	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Objek Penelitian	47
4.1.1. Sejarah Bank Pundi	47
4.1.2. Visi Dan Misi	48
4.1.3. Job Description	49
4.1.4. Struktur Organisasi Bank Pundi	53
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	54
4.2.1. Gambaran Keadaan Umum Responden	54
4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian	55
4.2.1.1. Deskripsi Variabel Pelatihan (X_1)	55
4.2.1.2. Deskripsi Variabel Kepuasan (X_2)	56
4.2.1.3. Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan (Y)	58

4.3. Deskripsi Hasil Analisis dan Uji Hipótesis	59
4.3.1. Uji Normalitas dan Sebaran Linieritas	59
4.3.2. Evaluasi atas Outlier	60
4.3.3. Deteksi Multicollinierity dan Heteroskedastsitas	61
4.3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	62
4.3.5. Pengujian Model Dengan One-Step Approach	65
4.3.6. Pengujian Hipotesis dan Hubungan Causal	67
4.4. Hasil Penelitian Dan Pembahasan	68
4.4.1. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan	68
4.4.2. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	71
5.2. Saran	71
5.3. Keterbatasan Penelitian	72
5.4. Implikasi Penelitian	72

DAFTAR PUSTAKA

KUESIONER

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penyaluran Kredit Bank Pundi cabang Basuki Rahmad Area Surabaya Tahun 2011	5
Tabel 1.2	Jumlah Waktu dan Peserta tiap Klasifikasi Pelatihan	7
Tabel 1.3	Turn Over Karyawan Bank Pundi cabang Basuki Rahmad Area Surabaya Tahun 2011	8
Tabel 3.1.	Kriteria Goodness of Fit Index	46
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	55
Tabel 4.5.	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Pelatihan	56
Tabel 4.6	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja	57
Tabel 4.7	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan ...	58
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Outlier Multivariate	61
Tabel 4.10	Faktor Loading dan Konstruk dengan Confirmatory Factor Analysis	62
Tabel 4.11	Pengujian Reliability Consistency Internal	63
Tabel 4.12	Construct Reliability & Variance Extrated	65
Tabel 4.13	Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices	66
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Kausalitas	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penyaluran Kredit Bank Pundi Tahun 2011	6
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	35
Gambar 3.1. Contoh Model Pengukuran Kepuasan Kerja	42
Gambar 4.1. Model Pengukuran Kausalitas One Step Apporach	66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kompetisi global intensif, dengan cepatnya perubahan teknologi, berdampak kondisi ekonomi dinamik dan kompetitif menuntut perusahaan untuk menjadi adaptif dan berubah. Dunia bisnis pada saat ini memahami perubahan yang sangat cepat sehingga dibutuhkan untuk kinerja kompetitif dan berkesinambungan. Perubahan lingkungan global sedikit banyak memberi pengaruh atas perkembangan pangsa pasar global. Perubahan ditandai dengan kompleksitas persoalan dan tantangan pada fungsi-fungsi manajemen yang akan datang (Aghazadeh, 1999). Seberapa baik karyawan menanggulangi pertumbuhan pasar global akan mempengaruhi seberapa baik organisasi melakukannya pada pangsa pasar. Profesional SDM dibutuhkan untuk membangun sekelompok SDM yang bertalenta, mengelola program-program yang berbeda, penggunaan teknologi, kesepakatan dengan permasalahan perundangan tenaga kerja dan intensitas persaingan (Glorianto, 2005).

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset yang paling berharga, karena sumber daya manusia yang baik maka diharapkan mampu menjawab semua tantangan yang datang baik dari dalam maupun luar organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Kualitas sumber daya manusia yang dibutuhkan dapat terpenuhi dengan dilakukannya pengembangan yang mengarah kepada pelatihan yang merupakan upaya untuk

mengembangkan, terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual sumber daya manusia dan kepribadian karyawan (Harmanto, 2005).

Dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, maka harus memiliki peran penting dalam meningkatkan daya saing organisasi, apabila suatu perusahaan memiliki sumber daya yang berkualitas maka perusahaan tersebut memiliki daya saing yang tinggi, sehingga akan lebih berperan dalam akselerasi pembangunan yang sedang giat diupayakan, maka untuk melakukan kualitas pegawai dapat dilakukan dengan mengadakan pelatihan yang dimaksudkan untuk meningkatkan keahlian, kemampuan dan keterampilan karyawan sehingga kinerja karyawan akan meningkat dan karyawan akan merasakan kepuasan pada dirinya (Yendra, 2006).

Sumber daya manusia yang besar harus dapat diubah menjadi suatu aset yang bermanfaat bagi pembangunan. Untuk itu berbagai keahlian, keterampilan dan kesempatan harus dibekali kepada sumber daya manusia, sesuai kemampuan biologis dan rohaninya. Tindakan yang cermat dan bijaksana harus dapat diambil dalam membekali dan mempersiapkan sumber daya manusia, sehingga benar-benar menjadi aset pembangunan bangsa yang produktif dan bermanfaat. (Martoyo, 2001:9).

Semakin luasnya hubungan antar manusia dalam pekerjaan, proses dan mekanisme kerja perusahaan juga semakin besar. Hal ini dapat dibuktikan pada perusahaan perbankan yang banyak menggunakan peralatan berat dan berteknologi tinggi, masih membutuhkan tenaga kerja yang cukup besar, terutama untuk tenaga operasional proyek.

Persaingan antar bank di Indonesia memunculkan era baru perbankan. Era baru yang dimaksud adalah era yang dinamis dimana tingkat persaingan bisnis antar perusahaan semakin ketat baik di pasar domestik maupun pasar

internasional, khususnya persaingan bisnis antar jasa layanan bank. Banyaknya bank menyebabkan persaingan dalam industri perbankan semakin ketat. Masing-masing bank berlomba menyalurkan dana kredit kepada masyarakat, baik dengan tawaran hadiah maupun bunga yang rendah. Dalam mempersiapkan diri menghadapi persaingan tersebut, maka bank-bank mempersiapkan diri dengan mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya.

Kinerja karyawan merupakan masalah yang harus dihadapi oleh perusahaan, dimana organisasi harus lentur dan efisien supaya dapat berkembang dengan pesat. Bagi organisasi kinerja yang efektif berarti output yang ada harus dipertahankan meskipun jumlah pekerjaannya sedikit ataupun produktifitasnya melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya maka akan meningkatkan prestasi kerja atau kinerja dalam organisasi.

Kinerja adalah gabungan perilaku dengan prestasi dari apa yang diharapkan dan pilihannya atau bagian syarat-syarat tugas yang ada pada masing-masing individu dalam organisasi (Waldman, 1994). Pendapat lain menunjukkan bahwa kinerja adalah kualitas dan kuantitas pekerjaan yang diselesaikan oleh individu atau kelompok sesuai dengan tanggung-jawabnya (Mangkunegara, 2001).

Harus diakui bahwa semakin tinggi kuantitas tenaga kerja, problema yang timbul semakin kompleks. Problema tersebut menjadi tanggung jawab manajemen untuk tetap menjaga kinerja karyawannya. Salah satu jalan yang harus ditempuh manajemen tenaga kerja yang sekaligus merupakan salah satu fungsinya adalah memberikan pelatihan dan memberikan kepuasan kepada tenaga kerja.

Menurut Hamalik (2001:10) dalam Yamin (2005) pelatihan adalah suatu proses yang meliputi serangkaian tindakan atau upaya yang dilaksanakan dengan

segala dalam bentuk pemberian bantuan kepada karyawan yang dilakukan tenaga profesional kepelatihan dalam satuan waktu yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja peserta dalam bidang pekerjaan tertentu guna meningkatkan efektifitas dan produktivitas dalam suatu organisasi.

Pelaksanaan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia bagi karyawan banyak memberikan masukan positif yang berhubungan dengan kemauan dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan menggaeksistensi diri dan rasa percaya diri akan tumbuh dan terus berkembang, yang pada akhirnya mampu mendorong kinerja kerja karyawan dan menunjukkan produktivitas kerja organisasi itu sendiri (Siagian, 1993: 187) dalam (Hermanto, 2005).

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Luthans (1995) dalam Nuralini (2008) menjelaskan kepuasan kerja adalah ungkapan kepuasan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan manfaat bagi organisasi. Sedangkan menurut Handoko (1997:193) dalam Sriwidodo (2007:37) menjelaskan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka. Sedangkan Luthans (1998:126) dalam Sriwidodo (2007:37) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosi seseorang yang positif atau menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian suatu pekerjaan atau pengalaman kerja. Apabila karyawan telah merasakan kepuasan dengan hasil kerja yang telah dilakukan maka mendapatkan imbalan dari perusahaan dan dapat meningkatkan kinerja kerja baik secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh karyawan tersebut dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya (Syaiin, 2008). Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Djumadi (2006) yang

menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

PT Bank Pundi Indonesia, Tbk (“Bank Pundi”) merupakan salah satu bank di Indonesia yang berdiri pada tahun 1992 di Jakarta dengan nama PT Executive International Bank (“Bank Eksekutif”). Bank Pundi bergerak dalam bidang sektor korporasi, pembiayaan di sektor Usaha Mikro serta Usaha Kecil dan Menengah (UKM). Sampai dengan kuartal pertama tahun 2011, Bank Pundi telah memiliki 39 kantor cabang di 14 kota di seluruh Indonesia, termasuk salah satunya adalah Bank Pundi cabang Basuki Rahmad Surabaya, yang mempunyai jumlah karyawan sebanyak 130 orang.

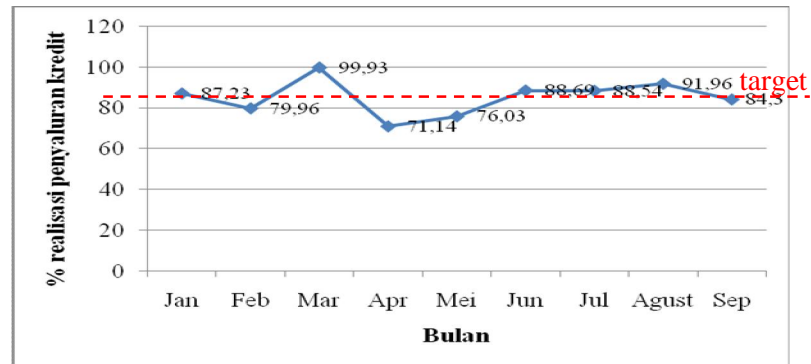
Berdasarkan hasil observasi pendahuluan diketahui adanya penurunan kinerja karyawan bagian perkreditan yang diduga menjadi penyebab tidak tercapainya realisasi penyaluran kredit. Penurunan tersebut terlihat dari ketidakmampuan karyawan bagian kredit untuk menawarkan pinjaman kredit kepada para nasabah terutama pada akhir bulan. Karyawan sulit untuk mencapai target yang ditetapkan perusahaan sehingga semangat kerja menjadi semakin menurun. Berikut adalah data realisasi penyaluran kredit di Bank Pundi area Basuki Rahmad Surabaya tahun 2011:

Tabel 1.1: Data Penyaluran Kredit Bank Pundi
Area Basuki Rahmad Surabaya Tahun 2011

Bulan	Target	Realisasi	Prosentase (%)	Pengembalian Kredit Macet
Januari	24.750.000.000	21.589.013.620	87,23	650.500.000
Pebruari	24.750.000.000	19.789.041.280	79,96	-
Maret	24.750.000.000	24.732.487.800	99,93	315.650.000
April	24.750.000.000	17.607.285.955	71,14	-
Mei	24.750.000.000	18.817.023.230	76,03	250.155.000
Juni	24.750.000.000	21.950.706.558	88,69	15.000.000
Juli	24.750.000.000	21.914.069.500	88,54	-
Agustus	24.750.000.000	22.791.305.500	91,96	-
September	24.750.000.000	20.865.228.500	84,30	56.000.000
Total	222.750.000.000	190.026.161.943	85,31	1.287.305.000

Sumber: Manajemen Bank Pundi Area Surabaya (2011)

Penjelasan Tabel di atas juga dapat diperjelas dengan gambar sebagai berikut:



Gambar 1.1 : Grafik Penyaluran Kredit Bank Pundi Tahun 2011

Berdasarkan gambar di atas diketahui realisasi penyaluran kredit Bank Pundi cabang Basuki Rahmad Surabaya selama bulan Januari – September 2011 tidak mencapai target, selain itu pada bulan April dan Mei realisasi penyaluran kredit di bawah 80%, atau masing-masing 71,14% pada bulan April dan 76,03% serta pengembalian kredit macet sebesar 250.155.000 pada bulan Mei. Walaupun setelah itu terdapat kenaikan prosentase realisasi penyaluran kredit, akan tetapi pada bulan September 2011 kembali terjadi penurunan menjadi 84,3% atau turun sebesar 7,66% dibandingkan bulan sebelumnya dengan pengembalian kredit macet sebesar 56.000.000.

Menurunnya kinerja karyawan bagian perkreditan Bank Pundi Cabang Basuki Rahmat akan berdampak tidak tercapainya realisasi penyaluran kredit dari target yang telah ditetapkan. Karyawan merasa target yang diberikan perusahaan terlalu besar untuk jangka waktu satu bulan sehingga karyawan merasa terbebani dengan target tersebut. Dari observasi awal juga diketahui bahwa

ketidakmampuan karyawan erat kaitannya dengan kompetensi atau kemampuan yang dapat ditingkatkan dengan diberikannya pelatihan-pelatihan.

Jumlah karyawan yang telah mendapatkan pelatihan dari Bank Pundi berjumlah 73 orang, dari total karyawan sebanyak 90 orang, artinya masih ada sebagian karyawan Bank Pundi Basuki Rahmad Surabaya yang masih belum mendapatkan pelatihan dari perusahaan. Selain itu karyawan hanya sekedar mengikuti pelatihan-pelatihan tersebut sebagai kewajiban seorang karyawan, tetapi pada kenyataannya karyawan tersebut tidak menyimak materi yang diberikan sehingga karyawan masih belum bisa menerapkan apa yang telah mereka peroleh pada saat pelatihan dengan keadaan di lapangan sehingga hal tersebut berakibat pada kurang efektif dan efisiennya pelaksanaan pekerjaan.

Hermi, Liliyana, dan Zein (2009) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelatihan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Melalui pelatihan yang diikuti, karyawan dapat memperbaiki pekerjaan mereka dan ini berdampak terhadap kinerja mereka. Hermanto (2005) dalam penelitiannya menjelaskan pelatihan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan koefisien regresi 0,344, artinya dengan dilakukannya pelatihan terhadap pegawai akan semakin meningkatkan kinerja pegawai. Yamin (2005) dalam penelitiannya juga menjelaskan pelatihan juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan observasi awal peneliti menurunnya kepuasan kerja karyawan diindikasikan oleh tingginya keluar masuk karyawan (turn over). Berdasarkan

observasi awal peneliti pada data turn over karyawan pada Bank Pundi cabang Area Basuki Rahmad Surabaya tahun 2011, dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1.3: Turn Over Karyawan Bank Pundi
Area Basuki Rahmad Surabaya Tahun 2011

Bulan	Karyawan masuk (orang)		Karyawan keluar (orang)		Total Karyawan (orang)
Januari	4	5,6%	0	0,0%	72
Pebruari	10	12,7%	3	3,8%	79
Maret	5	6,0%	0	0,0%	84
April	11	12,1%	4	4,4%	91
Mei	16	15,5%	4	3,9%	103
Juni	8	7,2%	0	0,0%	111
Juli	18	14,3%	3	2,4%	126
Agustus	0	0,0%	1	0,8%	125
September	11	8,5%	6	4,6%	130
Total	85		21		

Sumber: Manajemen Bank Pundi Area Surabaya (2011)

Tabel 1.3 menjelaskan selama bulan Januari – September 2011 terdapat 85 orang karyawan baru yang masuk, dan terdapat 21 orang karyawan yang keluar. Jumlah karyawan keluar paling banyak terjadi di bulan September 2011 dengan jumlah 6 orang atau 4,6% dari total karyawan, sehingga membuat perusahaan harus merekrut 11 orang karyawan baru (8,5%) pada bulan tersebut. Tingginya angka keluar masuk karyawan tersebut mengindikasikan rendahnya kepuasan kerja karyawan.

Tingginya turn over karyawan pada Bank Pundi cabang Basuki Rahmad Surabaya diindikasikan oleh kurangnya imbalan sesuai yang diterima dengan hasil kerja, tekanan yang tinggi dalam pekerjaan terutama dalam pencapaian target, ketidaksesuaian perjanjian kontrak kerja dengan kenyataannya, sebagian karyawan yang bekerja sebagai marketing di lapangan merasa tidak memiliki kenyamanan untuk bekerja. Selain itu hubungan dengan rekan kerja yang kurang baik, kebijakan perusahaan administrasi yang sering berubah. Grensing (1997)

dalam Atmajawati (2008) menyatakan bahwa penyebab utama tingginya angka keluar masuk karyawan karena adanya gaji yang tidak kompetitif dibandingkan dengan perusahaan lain, hal ini diikuti dengan rendahnya semangat kerja, tidak ada kesempatan untuk maju, komunikasi yang buruk dan adanya rasa jemu pada diri karyawan. Sedangkan menurut Susilo (1996:194) dalam Atmajawati (2008) penyebab karyawan keluar dari perusahaan salah satunya disebabkan ketidaktepatan pemberian tugas, karyawan merasa kurang cocok dengan tugas yang diberikan sehingga menurut pertimbangannya tidak mungkin ada perkembangannya dimasa mendatang.

Hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan seperti yang dinyatakan oleh Robbins (1998: 24) yang menyatakan bahwa disadari atau tidak seseorang dalam bekerja akan selalu dipengaruhi oleh perasaannya, yang perasaan ini dapat mempengaruhi sikap maupun tingkah lakunya dalam bekerja. Setiap orang akan selalu menginginkan keadaan sedapat mungkin bisa memberikan kepuasan bagi dirinya. Dengan sendirinya ia akan dapat bekerja dengan lebih bergairah dan lebih bersemangat, serta dapat mencurahkan segenap kemampuan atau perhatiannya pada pekerjaan, sehingga secara tidak langsung kinerjanya juga akan meningkat. Nuralini (2008) dalam penelitiannya juga menjelaskan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, semakin tinggi pula produktivitas kerjanya.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dan kajian yang lebih mendalam tentang pelatihan kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Selanjutnya dijadikan sebagai penelitian dengan judul “Pengaruh Pelatihan Dan Kepuasan Terhadap Kinerja Karyawan Bank Pundi Area Basuki Rahmad Surabaya”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di depan, maka rumusan masalah yang dapat diangkat adalah :

1. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Pundi area Basuki Rahmad Surabaya ?
2. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Pundi area Basuki Rahmad Surabaya ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan Bank Pundi area Basuki Rahmad Surabaya
2. Untuk mengetahui kepuasan terhadap kinerja karyawan Bank Pundi area Basuki Rahmad Surabaya

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat penelitian ini antara lain:

1. Untuk kepentingan terapan

Manfaat yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai bahan pertimbangan untuk perusahaan dalam peningkatan mutu karyawan dengan kepuasan dan pelatihan

2. Untuk kepentingan ilmiah

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada penelitian selanjutnya agar faktor-faktor yang diteliti dalam penelitian ini dapat dikembangkan, sehingga mampu mengcover kondisi yang kompleks dalam dunia nyata secara teoritis.